



**PENGARUH KEPUASAN KERJA  
DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
KARYAWAN PADA *PT. ASURANSI JIWA  
BUMIPUTERA 1912 CABANG KUDUS***

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**PUJI ASTUTIK**

NIM. 2013-11-102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN  
PADA PT. ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912 CABANG KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

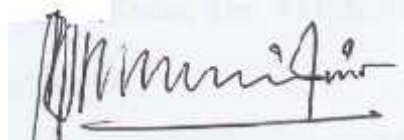
2017

Mengetahui,  
Ketua ProgDi



**AGUNG SUBONO, SE, M.Si**  
NIDN. 00520017602

Pembimbing II



**Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM**  
NIDN. 0608086402

Mengetahui,  
Dekan



**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**DIAN WISMAR'EIN, SE, MM**  
NIDN. 0612127702

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

1. Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Al Baqarah : 286)
2. Jadilah kamu yang mengajar atau belajar atau pendengar (mendengar orang mengaji) atau pencita (mencintai Ilmu) dan janganlah engkau jadi orang kelima (artinya tidak mengajar, tidak belajar, tidak suka mendengar pengajian dan tidak mencintai Ilmu), maka kamu akan hancur” (H.R. Baihaqi)

### PERSEMBAHAN :

1. Ayah dan ibuku tercinta
2. Adikku tersayang
3. Teman-teman seperjuangan.
4. Semua keluarga dan sahabat.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912 CABANG KUDUS”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris. Drs, MM, selaku Dekan Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomu Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Ibu Dian Wismar'ain, SE, MM selaku Dosen pembimbing II dan selaku Progdil yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan beserta segenap karyawan PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Cabang Kudus khususnya responden yang telah memberikan waktu guna pengisian kuesioner.

7. Ayah, Ibu dan segenap keluargaku yang telah memberikan dukungan, semangat, kepercayaan dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Sahabat dan teman-teman Manajemen SI dan Almamaterku.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Amien.

Kudus, 2017

Penulis

**Puji Astutik**

NIM. 2013-11-102



## ABSTRAK

### **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912 CABANG KUDUS**

PUJI ASTUTIK

NIM. 2013-11-102

Dosen Pembimbing I Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM  
Dosen Pembimbing II DIAN WISMAR'EIN, SE, MM

Beberapa permasalahan yang muncul pada perusahaan adalah tentang belum maksimalnya pemberian peluang untuk dipromosikan dalam pekerjaannya sehingga karyawan kurang puas akan kondisi pekerjaan. Loyalitas karyawan yang kurang maksimal terlihat dari tanggungjawab terhadap pekerjaannya, seperti dicontohkan kurang mampu menyimpan atau memelihara barang-barang perusahaan, mementingkan kepentingan golongan daripada kepentingan perusahaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*). Sampel penelitian sebanyak 92 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan Data menggunakan *Coding, Editing, Scoring, Tabulating*, Proses input data ke computer. Uji Instrumen menggunakan uji validitas, dan reliabilitas. Analisis Data menggunakan persamaan regresi linier berganda, Uji t (Uji Parsial), Uji F (Uji Berganda), analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa (1) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bumiputera 1912 Kudus, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,461, nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,380 > t_{tabel} 1,662$ , dan  $Sig\ 0,000 < 0,05$ . (2) Loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bumiputera 1912 Kudus, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,434, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,380 > t_{tabel} 1,662$ , dan  $Sig\ 0,000 < 0,05$ . (3) Kepuasan kerja, dan loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bumiputera 1912 Kudus, dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $156,886 > F_{tabel} 3,099$ , dan  $Sig\ 0,000 < 0,05$ .

Kata kunci : Kepuasan kerja, loyalitas dan *Organizational Citizenship Behavior*

## ABSTRACT

### *THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND LOYALTY WORK TOWARDS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR of EMPLOYEES AT PT. ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912KUDUS BRANCH*

*PUJI ASTUTIK  
NIM. 2013-11-102*

*Advisor I Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM  
Advisor II DIAN WISMAR'EIN, SE, MM*

*Some of the problems that appear on companies is about giving of inadequate opportunities to be promoted in the improvements so that employees are less satisfied will the employment conditions. Employee loyalty is less visible at maximum of responsibility towards her work, as exemplified by less able to keep or maintain the goods concerned with the interests of the company, rather than the interests of the company. This type of research is research eksplanatori (Explanatory Research). Sample research as much as 92 respondents. Data collection using the questionnaire and the documentation. Processing Data using Coding, Editing, Scoring, Tabulating, process the input data to a computer. Test Instrument use test validity, and reliability. Data analysis using multiple linear regression equations, test  $t$  (Partial Test), the  $F$ -test (test Double), analysis of the coefficient of Determination (Adjusted  $R$  Square). Based on the results of the research that has been conducted in the previous chapter, then you can pull conclusions based on the results of the research can be aware that (1) job satisfaction the positive and significant effect against the Organizational Citizenship Behavior in Bumiputra 1912 Kudus, with regression coefficient value of 0.461, the value  $t$  calculate of  $5.380 > 1.662$  table  $t$ , and Sig  $0.000 < 0.05$ . (2) the Loyalty of influential work positively and significantly to Organizational Citizenship Behavior in Bumiputra 1912 Kudus, with regression coefficients of 0.434, with value  $t$  calculate of  $5.380 > 1.662$  table  $t$ , and Sig  $0.000 < 0.05$ . (3) job satisfaction, loyalty and a positive and significant effect against the Organizational Citizenship Behavior in Bumiputra 1912 kudus, with the value of the count of  $F$   $156.886 > F$  table  $3.099$ , and Sig  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords: Job satisfaction, loyalty, and Organizational Citizenship Behavior.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Kepuasan Kerja .....	7
2.2. Loyalitas Kerja .....	11
2.3. Organizational Citizenship Behavior .....	18
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	24
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
2.6. Hipotesis .....	28
BAB. III. METODE PENELITIAN .....	30
3.1. Rancangan Penelitian .....	30
3.2. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4. Populasi dan Sampel .....	33
3.5. Pengumpulan Data .....	35
3.6. Pengolahan Data .....	36
3.7. Uji Instrumen .....	37
3.8. Analisis Data .....	42



BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	47
4.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya Bumiputera 1912 Kudus.....	47
4.1.2. Visi dan Misi Bumiputera 1912 Kudus .....	50
4.1.3. Deskripsi Pekerjaan Bumiputera 1912 Kudus .....	51
4.2. Penyajian Data .....	55
4.2.1. Karakteristik Responden .....	55
4.2.2. Hasil Tanggapan Responden tentang Variabel Penelitian .....	57
4.3. Analisis Data .....	61
4.3.1. Uji Regresi Linier Berganda .....	61
4.3.2. Uji t .....	62
4.3.3. Uji Simultan (Uji F) .....	63
4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi ( $Adj R^2$ ) .....	62
4.4. Pembahasan .....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Kesimpulan .....	69
5.2. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Pengambilan Sampel secara Proportional Sampling .....	35
3.2. Analisis Validitas Variabel Kepuasan Kerja .....	39
3.3. Analisis Validitas Variabel Loyalitas Kerja .....	40
3.4. Analisis Validitas Variabel Organizational Citizenship Behavior .....	40
3.5. Hasil Analisis Reliabilitas .....	42
4.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	55
4.2. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	56
4.3. Karakteristik Responden Masa Kerja .....	56
4.4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja....	58
4.5. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Kerja .....	59
4.6. Tanggapan Responden terhadap Organizational Citizenship Behavior .....	60
4.7. Hasil Uji Regresi Berganda .....	61
4.8. Hasil Uji F .....	64
4.9. Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
Gambar 4.1 Aplikasi Hasil Analisis Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior .....	68

